

(Окончание. Начало на 8—9-й стр.)

810	2-й год реализации	2012 год	250	250	0	0	0	0	0	0
811	3-й год реализации	2013 год	250	250	0	0	0	0	0	0
812	4-й год реализации	2014 год	250	250	0	0	0	0	0	0
813	5-й год реализации	2015 год	250	250	0	0	0	0	0	0

строки 826—837 изложить в следующей редакции:

826	Проведение Открытого российского фестиваля антропологических фильмов «Этнокино» (государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной фильмофонд»)	2012 год	200	200	0	0	0	0	0	2/9
829	3-й год реализации	2013 год	100	100	0	0	0	0	0	
831	5-й год реализации	2015 год	100	100	0	0	0	0	0	
831-1	Проведение молодежного фестиваля «Этнокино» (государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной фильмофонд»)	2012 год	200	200	0	0	0	0	0	2/9
831-2	2-й год реализации	2012 год	100	100	0	0	0	0	0	
831-3	4-й год реализации	2014 год	100	100	0	0	0	0	0	
832	Подготовка и реализация 10 культурно-просветительских проектов, направленных на сохранение и популяризацию культурных традиций межнационального наследия Среднего Урала (фестивали, ярмарки, научно-практические конференции, издательские проекты) (государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»)	2012 год	1000	1000						4/9
834	2-й год реализации	2012 год	250	250	0	0	0	0	0	
835	3-й год реализации	2013 год	250	250	0	0	0	0	0	
836	4-й год реализации	2014 год	250	250	0	0	0	0	0	
837	5-й год реализации	2015 год	250	250	0	0	0	0	0	

строки 851—874 изложить в следующей редакции:

851	Создание передвижной выставки «На службе Отечеству с верностью и храбростью», посвященной уральскому казачеству (Оренбургскому войсковому казачьему обществу) (государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»)	700	700	0	0	0	0	0	0	7/9, 11
853	2-й год реализации	2012 год	50	50	0	0	0	0	0	
854	3-й год реализации	2013 год	200	200	0	0	0	0	0	
855	4-й год реализации	2014 год	200	200	0	0	0	0	0	
856	5-й год реализации	2015 год	250	250	0	0	0	0	0	
857	Подготовка и реализация 8 мероприятий (семинаров, конференций, «круглых столов») по вопросам сохранения культуры, исторических традиций и быта казачества (государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»)	800	800							7/9, 11
859	2-й год реализации	2012 год	200	200	0	0	0	0	0	
860	3-й год реализации	2013 год	200	200	0	0	0	0	0	
861	4-й год реализации	2014 год	200	200	0	0	0	0	0	
862	5-й год реализации	2015 год	200	200	0	0	0	0	0	
863	Субсидия государственному автономному учреждению культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства» на организацию и проведение областного фестиваля-конкурса (отборочного тура в Свердловской области Всероссийского конкурса «Казачий круг») самодеятельных казачьих коллективов и отдельных исполнителей, а также коллективов и солистов, исполняющих казачьи песни и танцы, и поддержку гастрольной деятельности	2400	2400	0	0	0	0	0	0	7/9

865	2-й год реализации	2012 год	600	600	0	0	0	0	0	
866	3-й год реализации	2013 год	600	600	0	0	0	0	0	
867	4-й год реализации	2014 год	600	600	0	0	0	0	0	
868	5-й год реализации	2015 год	600	600	0	0	0	0	0	
868-1	Организация и проведение областного фестиваля-конкурса (отборочного тура в Свердловской области войсковой этапа Всероссийского конкурса «Казачий круг») самодеятельных казачьих коллективов и отдельных исполнителей, а также коллективов и солистов, исполняющих казачьи песни и танцы (государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»)	800	800	0	0	0	0	0	0	7/9
868-2	2-й год реализации	2012 год	200	200	0	0	0	0	0	
868-3	3-й год реализации	2013 год	200	200	0	0	0	0	0	
868-4	4-й год реализации	2014 год	200	200	0	0	0	0	0	
868-5	5-й год реализации	2015 год	200	200	0	0	0	0	0	
869	Субсидии некоммерческим организациям, не являющимся государственными и муниципальными учреждениями, на популяризацию и развитие самобытной казачьей культуры	750	750							7/9
871	2-й год реализации	2012 год	200	200	0	0	0	0	0	
872	3-й год реализации	2013 год	250	250	0	0	0	0	0	
873	4-й год реализации	2014 год	200	200	0	0	0	0	0	
874	2-й год реализации	2012 год	100	100	0	0	0	0	0	

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя Председателя Правительства Свердловской области Романова В.И.  
3. Настоящее постановление опубликовать в «Областной газете».

Председатель Правительства Свердловской области

Д.В. Паслер.

## УКАЗ ГУБЕРНАТОРА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### О создании автономной некоммерческой организации «Медицинский реабилитационный центр для лечения наркозависимых «Урал без наркотиков»

В целях повышения эффективности мер по противодействию нарко-грозам, совершенствования системы реабилитации наркозависимых лиц, реализации Стратегии государственной антинаркотической политики Российской Федерации до 2020 года, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 09 июня 2010 года № 690, в соответствии со статьёй 8 Областного закона от 10 апреля 1995 года № 9-ОЗ «Об управлении государственной собственностью Свердловской области»

#### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Считать необходимым создание автономной некоммерческой организации «Медицинский реабилитационный центр для лечения наркозависимых «Урал без наркотиков».
2. Правительству Свердловской области (Д.В. Паслер) в срок до 01 августа 2012 года принять меры по реализации настоящего указа, в том числе:
  - 1) принять решение о создании автономной некоммерческой организации «Медицинский реабилитационный центр для лечения наркозависимых «Урал без наркотиков»;
  - 2) выступить от имени Свердловской области в качестве учредителя автономной некоммерческой организации «Медицинский реабилитационный центр для лечения наркозависимых «Урал без наркотиков»;
  - 3) утвердить устав автономной некоммерческой организации «Медицинский реабилитационный центр для лечения наркозависимых «Урал без наркотиков»;
  - 4) решить вопрос о передаче объектов государственной собственности Свердловской области в собственность автономной некоммерческой организации «Медицинский реабилитационный центр для лечения наркозависимых «Урал без наркотиков»;
  - 5) сформировать состав попечительского совета автономной некоммерческой организации «Медицинский реабилитационный центр для лечения наркозависимых «Урал без наркотиков» и представить для согласования Губернатору Свердловской области;
  - 6) принять необходимые меры, направленные на материально-техническое обеспечение деятельности автономной некоммерческой организации «Медицинский реабилитационный центр для лечения наркозависимых «Урал без наркотиков», в том числе по проведению ремонтных работ в помещениях, оснащению медицинским оборудованием.
3. Настоящий указ вступает в силу со дня его подписания.
4. Настоящий указ опубликовать в «Областной газете».

Губернатор  
Свердловской области  
04. Екаторинбург  
г. Екатеринбург  
№ 484-УГ

Е.В. Куйвашев.

## ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.06.2012 г. № 693-ПП  
Екаторинбург

### О защите прав потребителей в Свердловской области в 2011 году

В целях реализации на территории Свердловской области государственной политики в сфере обеспечения защиты прав потребителей, направленной на снижение риска для здоровья, имущества населения в результате нарушений законодательства о защите прав потребителей, руководствуясь статьёй 42.1 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правительство Свердловской области

#### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Принять к сведению выводы доклада Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2011 году и предложения по обеспечению защиты прав потребителей на территории Свердловской области (прилагаются).
2. Министерству торговли, питания и услуг Свердловской области (Т.В. Попова), Министерству высшего и профессионального образования Свердловской области (Ю.И. Биктуганов), Министерству энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (Н.Б. Смирнов) систематически информировать население о выявленных нарушениях прав потребителей и способах восстановления нарушенных прав, а также о наиболее актуальных проблемах при оказании соответствующих услуг через средства массовой информации, в том числе через единый информационный сайт «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru.
3. Министерству торговли, питания и услуг Свердловской области (Т.В. Попова) обеспечить выполнение мероприятий, предусмотренных подпрограммой VII «Защита прав потребителей на территории Свердловской области на 2011—2012 годы» областной целевой программы «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011—2015 годы, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 11.10.2010 г. № 1488-ПП «Об областной государственной целевой програм-

ме «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011—2015 годы».

4. Министерству торговли, питания и услуг Свердловской области (Т.В. Попова) совместно с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (С.В. Кузьмин) подготовить предложения по увеличению срока действия подпрограммы VII «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011—2012 годы областной целевой программы «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011—2015 годы, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 11.10.2010 г. № 1488-ПП «Об областной государственной целевой программе «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011—2015 годы».

5. Министерству энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (Н.Б. Смирнов) провести разъяснительную работу с хозяйствующими субъектами, оказывающими населению жилищно-коммунальные услуги, по вопросу реализации постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

6. Министерству здравоохранения Свердловской области (А.Р. Белявский) организовать информирование населения о бесплатной медицинской помощи, предоставляемой на территории Свердловской области.

7. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области:

- 1) разработать планы мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей, в том числе через разработку целевых программ по защите прав потребителей;
- 2) с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;
- 3) организовать деятельность по соблюдению норм жилищного законодательства в порядке реализации статьи 165 Жилищного кодекса Российской Федерации.
4. Рекомендовать руководителям общественных организаций, деятельности которых касается защита прав потребителей на территории Свердловской области, усилить работу по защите интересов потребителей в судах, оказывать населению консультации, правовую помощь с целью досудебного урегулирования споров.
5. Управлению государственного строительного надзора Свердловской области (Б.А. Трефолов), Управлению Государственной жилищной инспекции Свердловской области (С.Б. Соколов), Региональной энергетической комиссии Свердловской области (В.В. Гришанов):
  - 1) обеспечить в пределах предоставленных полномочий эффективный надзор на потребительском рынке товаров (работ, услуг) по обеспечению защиты прав потребителей и своевременное информирование населения о выявленных нарушениях;
  - 2) активно взаимодействовать по вопросам защиты прав потребителей с органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, общественными организациями, созданными с целью защиты прав потребителей;
  - 3) активизировать работу по профилактике правонарушений на рынке товаров (работ, услуг), проводить мероприятия, направленные на повышение грамотности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей;
  - 4) в срок до 01 февраля 2013 года представить информацию о результатах деятельности по защите прав потребителей в 2012 году в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области для подготовки доклада «Защита прав потребителей Свердловской области в 2012 году».
6. Рекомендовать Управлению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (С.В. Кузьмин), Управлению Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области (А.Н. Александров), Региональному отделению Федеральной службы по финансовым рынкам в Уральском федеральном округе (С.В. Фурдуй), Управлению Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Свердловской области (И.М. Трофимов), Главному управлению Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области (М.А. Бородин), Уральскому межрегиональному территориальному управлению Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (С.В. Михеева), Уральскому управлению государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (С.В. Назаров), Управлению Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Свердловской области (М.А. Гвоздецкий) обеспечить реализацию мероприятий, указанных в пункте 9 настоящего постановления.
11. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности Министра экономики и территориального развития Свердловской области, Члена Правительства Свердловской области Д.Ю. Ноженко.
12. Настоящее постановление опубликовать в «Областной газете».

Председатель Правительства Свердловской области

Д.В. Паслер.

К постановлению Правительства Свердловской области от 28.06.2012 г. № 693-ПП

### Выводы ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2011 году и предложения по обеспечению защиты прав потребителей на территории Свердловской области

В соответствии с Положением об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее — Управление Роспотребнадзора по Свердловской области), утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 16.08.2006 г. № 251, Управлению Роспотребнадзора по Свердловской области осуществлять функцию по подготовке ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области».

Доклад разработан на основании материалов, представленных федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного са-

моуправления муниципальных образований в Свердловской области, общественными объединениями потребителей, и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Свердловской области. Доклад может быть использован для обеспечения информационной федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, населения о положении дел в области защиты прав потребителей.

Политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в Российской Федерации. Потребность защиты прав потребителей вызвана, с одной стороны, необходимостью усиления охраны жизни и здоровья потребителей, а с другой — экономическими процессами, в частности развитием конкуренции, и в полной мере способствует достижению стратегической цели социально-экономической программы — повышению уровня жизни населения.

На заседании Президиума Государственного совета об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей, проведенного в январе 2012 года в городе Саранске под председательством Президента Российской Федерации, руководящие страны еще раз продемонстрировали свою заинтересованность в стабильном положении потребителя, повышении качества и уровня жизни граждан.

На федеральном уровне власти государственного контроля и надзор за соблюдением законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, обеспечиваются федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг): Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Свердловской области, Уральским управлением государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, Главным управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области, Управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области, Региональным отделением Федеральной службы по финансовым рынкам в Уральском федеральном округе, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Свердловской области, Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

На региональном уровне власти обеспечение защиты прав потребителей возложено на ряд исполнительных органов государственной власти Свердловской области, такие как Министерство здравоохранения Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство торговли, питания и услуг Свердловской области, Управление государственной жилищной инспекции Свердловской области, Региональная энергетическая комиссия Свердловской области.

Органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, общественными организациями также проводится работа по защите прав потребителей, которая направлена на оказание практической помощи конкретному потребителю в восстановлении нарушенных прав. Тем не менее следует отметить продолжающуюся тенденцию сокращения специалистов муниципальных образований, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, и передачи их функций другим отделам, таким как отдел по развитию товарного рынка, отдел экономики и труда, отдел по экономике и ценообразованию. Такое совмещение функций не способствует эффективной работе по защите прав потребителей. На данный момент в 44 муниципальных образованиях в Свердловской области специалистов по защите прав потребителей нет.

С целью организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти в Свердловской области в 2005 году была создана Межведомственная координационная комиссия по защите потребительского рынка Свердловской области от товаров и услуг, несущих угрозу жизни и здоровью жителям Свердловской области.

В состав комиссии вошли представители органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов исполнительной власти Российской Федерации.

В полномочия Межведомственной координационной комиссии по защите потребительского рынка Свердловской области от товаров и услуг, несущих угрозу жизни и здоровью жителям Свердловской области, входит организация эффективного взаимодействия правоохранительных и контролирующих органов на потребительском рынке Свердловской области.

В целях дальнейшего развития и совершенствования государственного и общественного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей на оперативном совещании Правительства Свердловской области 12 июня 2010 года было принято решение о возобновлении работы координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области.

В состав комиссии вошли представители органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов исполнительной власти Российской Федерации, общественных организаций. Возглавил комиссию Председатель Правительства Свердловской области.

Координационная комиссия имеет право вносить на рассмотрение Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области и общественных объединений предложения о совершенствовании работы по защите прав потребителей. Еще одной формой реализации политики по защите прав потребителей является принятие целевых региональных программ.

В 2010 году постановлением Правительства Свердловской области от 11.10.2010 г. № 1488-ПП «Об областной целевой программе «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011—2015 годы» утверждена областная целевая программа «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011—2015 годы, в состав которой вошла подпрограмма VII «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011—2012 годы (далее — подпрограмма).

Общий объем средств, выделенных из бюджета Свердловской области на реализацию подпрограммы по защите прав потребителей в Свердловской области, за 2 года составил 6,21 млрд. рублей.

Целью подпрограммы является осуществление комплекса мер по реализации на территории Свердловской области государственной политики в сфере обеспечения защиты прав потребителей, направленной на снижение риска для здоровья, имущества населения в результате нарушений законодательства о защите прав потребителей. Реализация подпрограммы «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011—2012 годы начата в 2011 году.

Право потребителя на получение качественного и безопасного товара (работы, услуги) гарантировано государством.

Состояние потребительского рынка имеет огромное значение для оценки социально-экономического состояния региона в целом.

По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, сделанным на основании анализа обращений потребителей, результаты контроля надзорных мероприятий, в 2011 году улучшилась ситуация в сфере долевого строительства жилья, вероятность приобретения данных услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составила 50 процентов, что на 25 процентов меньше, чем в 2010 году.

Также необходимо отметить улучшение ситуации по ряду групп продовольственных товаров повседневного спроса, выразившееся в уменьшении количества потребления некачественных пищевых продуктов из расчета на одного человека в год:

- молочной продукции — 14,9 килограмма, что на 1,3 процента меньше, чем в 2010 году;
- мясной продукции — 9,1 килограмма, что на 12,5 процента меньше, чем в 2010 году;
- рыбной продукции — 3,7 килограмма, что на 21,3 процента меньше, чем в 2010 году;
- масложировой продукции — 0,8 килограмма, что на 27,3 процента меньше, чем в 2010 году;
- кондитерских изделий — 2 килограмма, что на 23,1 процента меньше, чем в 2010 году;
- алкогольной продукции — 1 литр, что на 42,1 процента меньше, чем в 2010 году.

Тем не менее ситуация в отдельных секторах потребительского рынка товаров и услуг остается неудовлетворительной.

В 2011 году на потребительском рынке вероятность приобретения услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составила:

- в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг — 73,7 процента, что на 3,8 процента больше, чем в 2010 году;
- в сфере оказания платных медицинских услуг — 76,8 процента, что на 6,4 процента больше, чем в 2010 году;
- в сфере оказания платных образовательных услуг — 79,5 процента, что на 6,3 процента больше, чем в 2010 году;
- в сфере оказания туристских услуг — 92,8 процента, что на 8,9 процента больше, чем в 2010 году;
- в сфере оказания финансовых услуг — 100 процентов, что на 2,9 процента больше, чем в 2010 году.

Увеличилось количество потребления некачественных пищевых продуктов из расчета на одного человека в год:

- хлебобулочных изделий — 26 килограммов, что на 108 процентов больше, чем в 2010 году.

По данным статистической отчетности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, удельный вес товаров, не отвечающих требованиям законодательства, в среднем составляет около 19,7 процента (в 2010 году — 24,5 процента). Несмотря на снижение удельного веса продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, ситуация на потребительском рынке товаров остается неудовлетворительной.

По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, предлагаемые экономические потери потребителей в 2011 году из-за приобретения платных услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составляют около 151 млрд. рублей от оборота услуг в области (в 2010 году — 127,8 млрд. рублей). Величина экономического ущерба, причиненного потребителю в 2011 году из-за приобретения товаров, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составляет около 154,6 млрд. рублей от годового товарооборота (в 2010 году — 158,4 млрд. рублей). В том числе причиненный ущерб из-за приобретения некачественных пищевых продуктов составил около 66,4 млрд. рублей от годового товарооборота пищевых продуктов (в 2010 году — 77,1 млрд. рублей).

Такое положение дел вызывает массовые жалобы потребителей. По данным ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2011 году, федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в течение 2011 года рассмотрено свыше 46 тыс. обращений, касающихся нарушений прав потребителей (в 2010 году — 38 тыс. обращений). Количество обращений потребителей в 2011 году по сравнению с 2010 годом увеличилось на 21,1 процента, что связано с увеличением в 1,5 раза количества обращений граждан на оказание жилищно-коммунальных услуг, почти в 2 раза — на оказание платных медицинских услуг, платных образовательных услуг, а также с продолжающейся тенденцией увеличения жалоб на финансовые услуги. Количество обращений граждан, рассмотренных специалистами муниципальных образований, практически на уровне 2010 года и составило в 2011 году 15,9 тысячи. Их доля в общей структуре обращений 34,3 процента от общего числа обращений (в 2010 году этот показатель составил 40,5 процента, в 2009 году — 60,3 процента, в 2008 году — 68,9 процента). Таким образом, основная нагрузка по рассмотрению обращений граждан ложится на федеральные органы исполнительной власти. Доля обращений граждан, рассмотренных федеральными органами исполнительной власти, в общем количестве обращений в 2011 году составила 51 процент (в 2010 году — 39,2 процента, в 2009 году — 21,4 процента, в 2008 году — 18,7 процента).

Большинство обращений в 2011 году связано с нарушениями прав потребителей в сфере коммунальных услуг, торговли, медицинских, финансовых услуг. Значительно изменилась в сравнении с 2010 годом структура обращений по видам деятельности. Наибольший удельный вес в структуре обращений занимает обращения в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг — 44,1 процента (в 2010 году — 34,4 процента), в сфере торговли — 25,2 процента (в 2010 году — 34,4 процента), в сфере оказания платных медицинских услуг — 12,9 процента (в 2010 году — 7,2 процента).

Динамика обращений граждан по видам деятельности в сравнении с 2010 годом следующая:

- уменьшилось количество обращений в сфере торговли в 1,1 раза и на оказание услуг общественного питания — в 1,5 раза;
- увеличилось количество обращений на оказание жилищно-коммунальных услуг в 1,5 раза, услуг связи — в 1,3 раза, на оказание услуг транспорта — в 1,9 раза, на оказание платных медицинских услуг — в 2,2 раза, на оказание образовательных услуг — в 2,1 раза, на оказание туристских услуг — в 2,2 раза, в сфере оказания финансовых услуг — в 1,1 раза.

(Продолжение на 11-й стр.)